



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno-Hatta Telp. (022) 7320048
Faksimil (022) 7320049 Website: <http://dispusipda.jabarprov.go.id> e-mail :dispusipda@jabarprov.go.id
BANDUNG 40286

**LAPORAN SURVEI IKM
MARET 2020**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Bertujuan untuk memperoleh indek kepuasan masyarakat (IKM). Survei ini dilakukan per semester dalam tahun 2020.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah Responden

Responden dipilih acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan memakai sampel Morgan dan Krejcie 379 sampel

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada saat jam kerja

Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret 2020

Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus :

1. Bobot Nilai Rata –rata tertimbang = Jumlah bobot / Jumlah unsur = $1/9 = 0,11$
2. IKM = Jumlah nilai per unsur / jumlah unsur terisi X 0,11
3. Interpretasi = IKM X 25

Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 3,5324 – 4,00
B (Baik) : 3,0644 -3,532
C (Kurang Baik) : 2,60 - 3.064
D (Tidak Baik) : 1,00 - 2,5996

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut :

**Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan
Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat**

No	Unsur SKM	Rata-Rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,288	B	7
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,356	B	5
3	Waktu Penyelesaian	3,367	B	4
4	Biaya/Tarif Denda	3,037	c	9
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,379	B	2
6	Kompetensi pelaksana	3,372	B	3
7	Perilaku pelaksana.	3,472	B	1
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,356	B	6
9	Sarana dan Prasarana	3,317	B	8

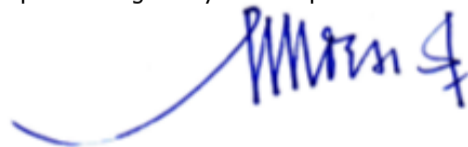
Keterangan :
kolom no. 7, nilai tertinggi
(Peringkat 1)

kolom no. 4, Nilai terendah
(peringkat 9)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT
JANUARI - MARET TAHUN 2020**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERPUSTAKAAN
83.15	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 379 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 122 orang / P = 257orang</p> <p>Pekerjaan : 1. Pelajar : 216 orang 2. Mahasiswa : 95 orang 3. Peg.Swasta,Wira : 42 orang swasta 4.PNS/Polri : 26 orang : :</p> <p>Periode Survei , dilaksanakan bulan Maret 2020</p>
<p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT</p>	

Mengetahui
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan



**Dr. Hj. Lilis Rosita, M.Si
NIP 196311021988608 2 001**



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jl. Kawaluyaan Indah II No. 4 Soekarno-Hatta Telp. (022) 7320048
Faksimil (022) 7320049 Website: <http://dispusipda.jabarprov.go.id> e-mail : dispusipda@jabarprov.go.id
BANDUNG 40286

LAPORAN SURVEI IKM TRIWULAN KETIGA TAHUN 2020

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Jumlah Responden

Responden dipilih acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan memakai sampel Morgan dan Krejcie, dan diperoleh jumlah sampel 302

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada saat jam kerja

Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada triwulan ketiga Tahun 2020

Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus :

1. Bobot Nilai Rata –rata tertimbang = Jumlah bobot / Jumlah unsur = $1/9 = 0,11$
2. IKM = Jumlah nilai per unsur / jumlah unsur terisi X 0,11
3. Interpretasi = IKM X 25

Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut.:

Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat

No	Unsur SKM	Rata-Rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.23	B	6
2	Prosedur	3.04	B	8
3	Waktu Pelayanan	2.99	C	9
4	Biaya/tarif	3.16	B	4
5	Produk Layanan	3.08	B	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	B	5
7	Perilaku Pelaksana	3.40	B	2
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.27	B	3
9	Sarana dan Prasaranan	3.60	B	1

Keterangan : kolom no. 9, nilai tertinggi (Peringkat 1), kolom no. 3, Nilai terendah (peringkat 9)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DISPUSIPDA PROVINSI JAWA BARAT
TRIWULAN KETIGA TAHUN 2020**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERPUSTAKAAN																				
80,58	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 302 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 122 orang / P = 180 orang</p> <p>Pekerjaan :</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">1. Pelajar/ Mahasiswa</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">266</td> <td style="padding: 2px;">orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">2. Pegawai swasta</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">11</td> <td style="padding: 2px;">orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">3. Wiraswasta</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">5</td> <td style="padding: 2px;">orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">4. PNS</td> <td style="padding: 2px;">:</td> <td style="padding: 2px;">4</td> <td style="padding: 2px;">orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">5. Lainnya</td> <td style="padding: 2px;"></td> <td style="padding: 2px;">16</td> <td style="padding: 2px;">orang</td> </tr> </tbody> </table> <p>Periode Survei Per triwulan, Tahun 2020</p>	1. Pelajar/ Mahasiswa	:	266	orang	2. Pegawai swasta	:	11	orang	3. Wiraswasta	:	5	orang	4. PNS	:	4	orang	5. Lainnya		16	orang
1. Pelajar/ Mahasiswa	:	266	orang																		
2. Pegawai swasta	:	11	orang																		
3. Wiraswasta	:	5	orang																		
4. PNS	:	4	orang																		
5. Lainnya		16	orang																		
<p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT</p>																					

Mengetahui,
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan


Dr. Hj. LILIS ROSITA, M.Si
NIP 196311021988608 2 001



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jl. Kawaluyaan Indah II No. 4 Soekarno-HattaTelp. (022) 7320048
Faksimil (022) 7320049 Website:<http://dispusipda.jabarprov.go.id> e-mail :dispusipda@jabarprov.go.id
BANDUNG 40286

LAPORAN SURVEI IKM TRIWULAN KEEMPAT TAHUN 2020

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Jumlah Responden

Responden dipilih acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan memakai sampel Morgan dan Krejcie, dan diperoleh jumlah sampel 341

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada saat jam kerja

Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada triwulan keempat Tahun 2020

Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus :

1. Bobot Nilai Rata –rata tertimbang = Jumlah bobot / Jumlah unsur = $1/9 = 0,11$
2. IKM = Jumlah nilai per unsur / jumlah unsur terisi X 0,11
3. Interpretasi = IKM X 25

Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut.:

Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat


No	Unsur SKM	Rata-Rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.30	B	4
2	Prosedur	3.19	B	6
3	Waktu Pelayanan	3.02	C	9
4	Biaya/tarif	3.17	B	7
5	Produk Layanan	3.16	B	8
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	B	3
7	Perilaku Pelaksana	3.51	B	2
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.28	B	5
9	Sarana dan Prasaranan	3.61	B	1

Keterangan : kolom no. 9, nilai tertinggi (Peringkat 1), kolom no. 3, Nilai terendah (peringkat 9)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DISPUSIPDA PROVINSI JAWA BARAT
TRIWULAN KEEMPAT TAHUN 2020**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERPUSTAKAAN																				
<h1>82,26</h1>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 341 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 145 orang / P = 196 orang</p> <p>Pekerjaan :</p> <table border="1"><tbody><tr><td>1. Pelajar/ Mahasiswa</td><td>:</td><td>292</td><td>orang</td></tr><tr><td>2. Pegawai swasta</td><td>:</td><td>10</td><td>orang</td></tr><tr><td>3. Wiraswasta</td><td>:</td><td>16</td><td>orang</td></tr><tr><td>4. PNS/TNI/POLRI</td><td>:</td><td>10</td><td>orang</td></tr><tr><td>5. Lainnya</td><td></td><td>13</td><td>orang</td></tr></tbody></table> <p>Periode Survei Per triwulan, Tahun 2020</p>	1. Pelajar/ Mahasiswa	:	292	orang	2. Pegawai swasta	:	10	orang	3. Wiraswasta	:	16	orang	4. PNS/TNI/POLRI	:	10	orang	5. Lainnya		13	orang
1. Pelajar/ Mahasiswa	:	292	orang																		
2. Pegawai swasta	:	10	orang																		
3. Wiraswasta	:	16	orang																		
4. PNS/TNI/POLRI	:	10	orang																		
5. Lainnya		13	orang																		
<p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT</p>																					

Mengetahui,
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan


Dr. Hj. LILIS ROSITA, M.Si
NIP 196311021988608 2 001